

PSICOLOGÍA SOCIAL

Luis Gómez Jacinto
Jesús M. Canto Ortiz
(Coordinadores)

PIRÁMIDE

17. Masas, emergencias y desastres colectivos

Masas y desastres

Las situaciones de riesgo, de emergencia y de catástrofe son abordadas tradicionalmente desde un punto de vista eminentemente tecnológico. La prioridad de escape del lugar peligroso o potencialmente peligroso suele concretarse en la búsqueda de mejores equipamientos y rutas de evacuación. Es de reconocer que los países desarrollados han avanzado en la prevención y tratamiento de los riesgos y desastres, tanto desde el punto de vista legal, como desde el desarrollo de innovaciones tecnológicas, dispositivos de seguridad y sistemas de evacuación, que minimizan claramente el número de víctimas de tales eventos si los comparamos con las cifras que los mismos provocan en el tercer mundo.

Sin embargo no se ha progresado mucho en la comprensión de los aspectos comportamentales implicados en una situación catastrófica y de emergencia. La investigación debe dirigir sus pasos hacia la comprensión del tipo de comportamientos colectivos que ocurren en las situaciones de emergencia en las que se requiere una evacuación del lugar siniestrado. Sorprende que las ciencias comportamentales hayan descuidado este tema, que tan querido les fue en los albores del siglo que termina. No en vano el estudio del comportamiento colectivo, las masas, las violencias y los pánicos colectivos, dio paso a la ciencia social contemporánea y contribuyó al nacimiento de nuestra joven disciplina: la Psicología Social.

Desde el punto de vista sociológico sí que se produce una estrecha relación entre el campo del comportamiento colectivo y la psicología del desastre. Las dos áreas comparten paradigmas, orientaciones teóricas y conceptos. Ambas tienen un desarrollo similar y se produce una fertilización mutua, que permite la transformación de las teorías clásicas del comportamiento colectivo tras los hallazgos de la psicología de los desastres; o la incorporación de líneas de trabajo propias del comportamiento colectivo dentro de la investigación sobre los desastres. Hay todo un recorrido parejo de ambas líneas de investigación.

Desde que Le Bon, asomándose al siglo XX, exclamase: La época en que entramos es realmente la era de las masas, algunos son los elementos que invalidan su profecía por lo que a la psicología social se refiere. El primero es que siga siendo él mis-

mo, Le Bon, cita obligada para el que aborda tal cuestión. Después de un siglo de sucesivas ediciones, su *Psicología de las masas* (reeditada en nuestro país en 1983) figura en lo más alto del *hit parade* psicossocial.

En aquellos inicios de siglo, que también fueron los comienzos de la psicología social, el comportamiento de las masas era un tema favorito de los primeros psicólogos sociales. De hecho, los que tradicionalmente se consideran los dos primeros manuales de Ross y McDougall respectivamente, dedican una considerable extensión a esta temática. Y con ellos empezó el declive. La entrada de la psicología social en los terrenos experimentalistas y conductistas de la mano del insigne Floyd Allport comporta la desaparición gradual de estas cuestiones de los manuales y de los intereses de la disciplina. El olvido se mantiene hasta los años 60, en que el clima de efervescencia sociopolítica favorece la curiosidad por el comportamiento de las masas y de los movimientos sociales. Este interés momentáneo se tradujo en que los manuales de la época volvieron a incluir un capítulo final sobre las masas, práctica que de manera irregular sigue hasta nuestros días. Aunque en los últimos años el interés ha decrecido y los manuales más recientes prescinden de una temática tal. Quizás el ejemplo más significativo es el *Handbook of Social Psychology*, que después de haberle dedicado siempre un capítulo a las masas, lo elimina en la última edición de 1985.

Este descuido en el que ha caído nuestra disciplina, por razones históricas obvias, no puede hacernos dejar de pensar con Milgram y Toch (1969) que «ninguna otra disciplina está naturalmente equipada para el tratamiento del comportamiento colectivo. Si los psicólogos sociales no emprenden la tarea de comprender las revueltas, pánicos y movimientos sociales, ¿quién lo hará?... Sólo los psicólogos sociales con sus conceptos a caballo entre las disciplinas de Psicología y Sociología definen su campo de una forma que sitúa el estudio del comportamiento colectivo en el núcleo de la disciplina» (p.509).

La muerte en las gradas

La noche del 29 de Mayo de 1985 los aficionados al fútbol asistieron en directo a una de las mayores masacres colectivas de los últimos tiempos: Más de cuarenta muertos y unos trescientos heridos en lo que prometía ser una emocionante final de la Copa de Europa entre los equipos de fútbol Liverpool y Juventus. No hubo atentado terrorista. Ni bombardeo. No fue causa del fuego, ni de ningún terremoto. Tampoco fue el resultado de un psicópata disparando indiscriminadamente sobre la multitud. Fue bastante más inquietante. Como diría Le Bon, la bestia humana, disfrazada de chusma y animada por una locura colectiva, recorrió las gradas del estadio Heysel de Bruselas, sembrándolas de muerte y terror. Pero si acercamos la cámara hacia la multitud que carga, golpea, pisotea, huye sin control..., aparecen uno a uno los integrantes de ese aparente organismo autónomo que sólo se ve si elevamos la perspectiva. Son personas. Individuos. Puede que algunos sean los gamberros del barrio. Pero otros —¿quizá los más?— son el dueño del bar de la esquina, el pescadero, el médico de los niños, el

funcionario de correos o el correcto empleado de la caja de ahorros de en frente. ¿Qué ha sucedido para que estas personas normales, decentes y honestas se hayan lanzado a tal frenesí?. Los puntos que siguen tratan de responder a tales preguntas.

El contagio y la mente colectiva

La masa es una aglomeración de seres humanos que tiene entre sus características la impulsividad, la inconstancia, la irritabilidad, las variaciones bruscas de humor, la incapacidad de razonar, ausencia de juicio y de espíritu crítico, credulidad y exageración de los sentimientos, etc.

Estas son algunas de las palabras que el psicólogo francés LeBon dedica a calificar al conglomerado de seres humanos que normalmente denominamos masa, muchedumbre, multitud, y que desde su perspectiva teórica tiene connotaciones totalmente negativas. La masa, contrariamente al grupo, sugiere peligro, violencia incontrolada, disturbios, vandalismo, linchamiento y otros comportamientos irracionales parecidos. Y ello es así porque, en parte, las masas pueden ser crueles, violentas y destructivas.

Este enfoque considera que las características que poseen las masas son nuevas y muy diferentes de las de cada uno de los individuos que las componen. La personalidad consciente se esfuma, los sentimientos y las ideas de todas las unidades se orientan en una misma dirección. Se forma un alma colectiva, transitoria pero de características muy definidas. Los individuos pasan a formar un solo ser y quedan sujetos y sometidos a la ley de la unidad mental de las masas. Ese alma colectiva en la que diluyen sus propias personalidades les hace sentir, pensar y actuar de un modo completamente distinto de como haría cada uno de ellos por separado.

Tres son los mecanismos sobre los que descansa esta dejación de la individualidad en manos de la mente colectiva supraindividual de la masa: desindividualización, contagio y sugestionabilidad (Figura 1).

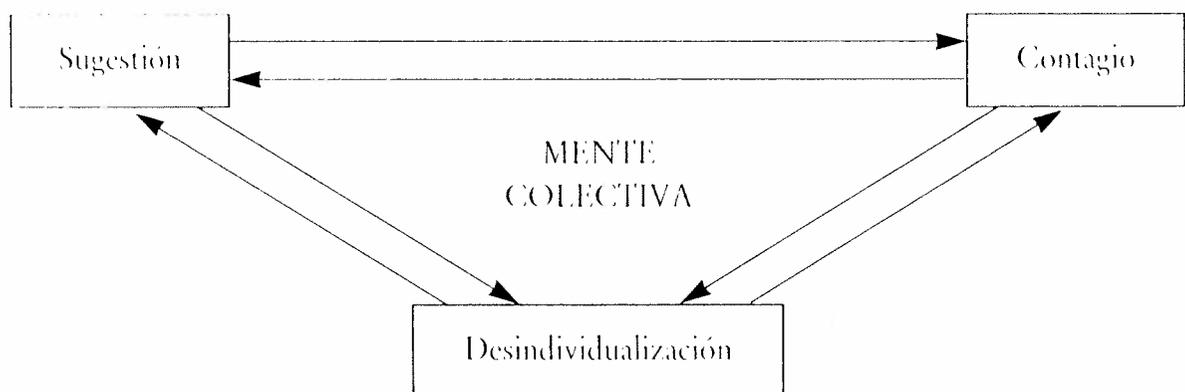


Figura 1. Mecanismos de la masa.

Desindividualización

Es probable que los hinchas británicos de la tragedia mencionada se encontrasen en el estado que Festinger, Pepitone y Newcomb (1952) denominaron de desindividualización, consistente en una «pérdida de la autoconciencia y de la aprensión por la evaluación. Ocurre en situaciones grupales que fomentan el anonimato y atraen la atención de los observadores hacia el suceso y no hacia el protagonista (Myers, 1991, p. 287).

Zimbardo (1970) es uno de los primeros autores en indicar que la agresión puede ser el resultado de la pérdida de identidad individual. En esta situación se bloquea la inhibición de comportamientos que de otra manera se suprimirían por temor a la desaprobación social. El mismo autor señala las condiciones que producen desindividualización; describe la naturaleza de dicho estado y los efectos que tiene. Entre las condiciones que favorecen la desindividualización están: el anonimato, la pertenencia grupal, compartir la responsabilidad, la ambigüedad y la incertidumbre de la situación, y los estados de conciencia alterados por el consumo de alcohol u otras drogas. Numerosas investigaciones demuestran la conexión de estas condiciones con la aparición de comportamientos agresivos; especialmente el anonimato, la abdicación de la responsabilidad y el consumo de alcohol.

El estado de desindividualización se caracteriza por una disminución de la autoevaluación, consistente en un bloqueo de la capacidad introspectiva y de autocrítica, y por la escasa preocupación hacia la evaluación social. Como consecuencia desaparecen mecanismos inhibitorios, tales como el miedo, la culpa, la vergüenza o la ansiedad. En tal estado la conducta del individuo se caracteriza por tener una intensidad elevada, ser emocional, impulsiva, irracional e impropia de la persona en esa situación. Además no está sujeta al control de un estímulo discriminativo. En el caso de la agresión esto significa que tal respuesta es inadecuada con respecto a las características situacionales, a los objetivos, a la víctima del ataque y a todas aquellas cuestiones que justificarían una respuesta agresiva. Esta falta de adecuación comportamental se ilustra con el experimento llevado a cabo por el mismo Zimbardo. En él se permitía a unas mujeres aplicar descargas eléctricas a otra que, previamente, se había comportado amable y educadamente, o de forma grosera y desagradable. En una de las condiciones experimentales las mujeres están absolutamente inidintificadas, mediante unas batas blancas y unas bolsas de papel cubriéndoles la cabeza. En la otra condición las mujeres van vestidas normalmente y llevan una enorme tarjeta de identificación personal. Los resultados muestran que cuando las chicas están perfectamente identificadas discriminan entre las dos víctimas: incrementando las descargas eléctricas en el caso de la grosera y disminuyéndolas con la educada. Sin embargo, las mujeres de la condición de anonimato no distinguieron entre una y otra víctima.

Las personas del estadio Heysel, inmersas en la masa, perfectamente anónimas, creen tener la garantía de una absoluta impunidad por los actos antisociales que pudiesen cometer. Piensan quizá que la responsabilidad por eventuales comportamientos agresivos se dividirá a partes iguales entre las numerosas personas que podrían

participar en el evento. En tales circunstancias los sujetos, desindividualizados, están listos para la acción.

Contagio

Le Bon, primer formulador de este principio, tenía formación médica. Impresionado por las enfermedades transmisibles y su contagio involuntario, postuló que un mecanismo similar opera dentro de la muchedumbre.

La excitabilidad y la mentalidad de masa se difunden como una enfermedad infecciosa. Algo semejante sucede con los accesos sociales de tos en las conferencias o conciertos: son contagiosos, a partir de la persona que los inicia se propagan en una reacción en cadena.

El contagio colectivo, originado por el doble proceso de interacción y polarización, produce un estado de sugestión colectiva.

Sugestión

Dentro de las masas las personas llegan a aceptar acríticamente las directivas que se les dan. Pierden su personalidad consciente y cometen actos que de otra manera les parecerían extraños a sí mismos.

El hipnotismo suministra el fundamento del modelo de la sugestionabilidad postulado por Le Bon y que otros han llamado *facilitación social* o *reacción circular*. La mayoría de los estudiosos de la conducta colectiva han señalado que en estas situaciones los individuos son particularmente susceptibles a la influencia ajena. Lo característico es que en la masa haya cierto viraje hacia la acción colectiva o concertada. Aunque no todos concuerdan en que ese viraje se encamine necesariamente hacia un rumbo antisocial, como lo dan a entender ciertos postulados de la tesis de la desindividualización.

La interestimulación

También en la más pura tradición psicosocial hunde sus raíces un enfoque teóricamente opuesto al precedente. Lo define un individualismo recalcitrante en el que se defiende una explicación en términos exclusivamente individuales, debajo de la cual se encuentra la firme creencia de que grupos, masas y agregados sociales no son otra cosa que un conjunto de individuos cuyas motivaciones, tendencias, necesidades y características son las únicas que posibilitan una explicación del comportamiento de los grupos y de las masas. Estos siguen las pautas agresivas, irracionales y primitivas de quienes los forman.

Dada una situación de masa hallaremos que sus acciones no son otra que la suma de las acciones de cada uno tomados separadamente. Cuando decimos que la masa se excita, es impulsiva e irracional estamos diciendo que los individuos que hay en ella están excitados, son impulsivos e irracionales. Es cierto que no se encontrarían en ese estado si estuvieran aislados, pero eso quiere decir simplemente que en un grupo el individuo es

estimulado por la conducta emocional de los otros de una manera inusual. El individuo en la masa es lo mismo que el individuo aislado sólo que aún más (Allport, 1920).

Para esta concepción la masa es una reunión de individuos preocupados por el mismo objeto ante el que todos reaccionan; manifestando reacciones simples, predominantes y acompañadas de fuertes respuestas emocionales. También considera que, desde un punto de vista dinámico una masa es un fenómeno de sugestión de gran amplitud. Así pues en una masa no surge una unidad colectiva, sino una interestimulación recíproca. Se introduce aquí el concepto de facilitación social, que consiste en el aumento de la respuesta debido al simple hecho de ver o escuchar que los demás realizan los mismos movimientos.

En las masas numerosas y, en general, cuando el número de personas es indefinido puede nacer un sentimiento de universalidad: la representación mental de un gran número de personas, cuya presencia es experimentada por el individuo aunque no los vea a todos y que supone que reaccionan como él ante el objeto común de la masa. Es esta actitud, consistente en reaccionar como si todo el mundo reaccionara de la misma manera, lo que puede multiplicar la estimulación que unos ejercen sobre otros, o lo que se percibe de ella.

Reacción circular

Un concepto que surge al hilo de estos planteamientos es el de reacción circular de Blumer (1975). Se trata de un tipo muy elemental de interestimulación entre los individuos en el que la respuesta de un sujeto reproduce la estimulación que ha recibido

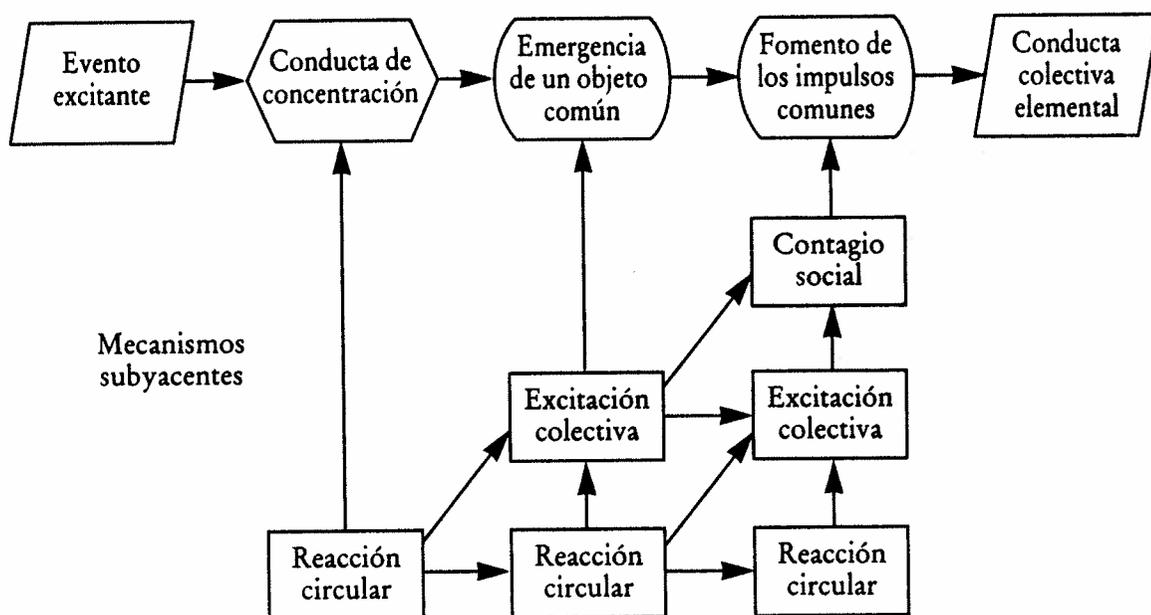


Figura. 2. Descontento social. Pasos en el desarrollo de la acción colectiva.

del otro y que, de esa manera, queda reforzada. La conducta de un individuo refleja el sentimiento del otro y al obrar aún refuerza ese sentimiento.

La idea fundamental de Blumer es que un estado de malestar social (ver Figura 2) provocado por deseos no satisfechos produce en los individuos impulsos a actuar de modo errático externamente y bajo fuertes tensiones y sentimientos perturbadores, internamente. Las personas se mueven de modo azaroso, sin saber concretamente qué buscan, deformando sus percepciones de la realidad a causa de la influencia de los temores e inseguridad que vivencian (Jiménez Burillo, 1982).

La norma emergente en la masa

Conclusión inevitable del sentimiento de universalidad de los conceptos de unicidad, uniformidad y similitud es la conclusión de homogeneidad de comportamiento

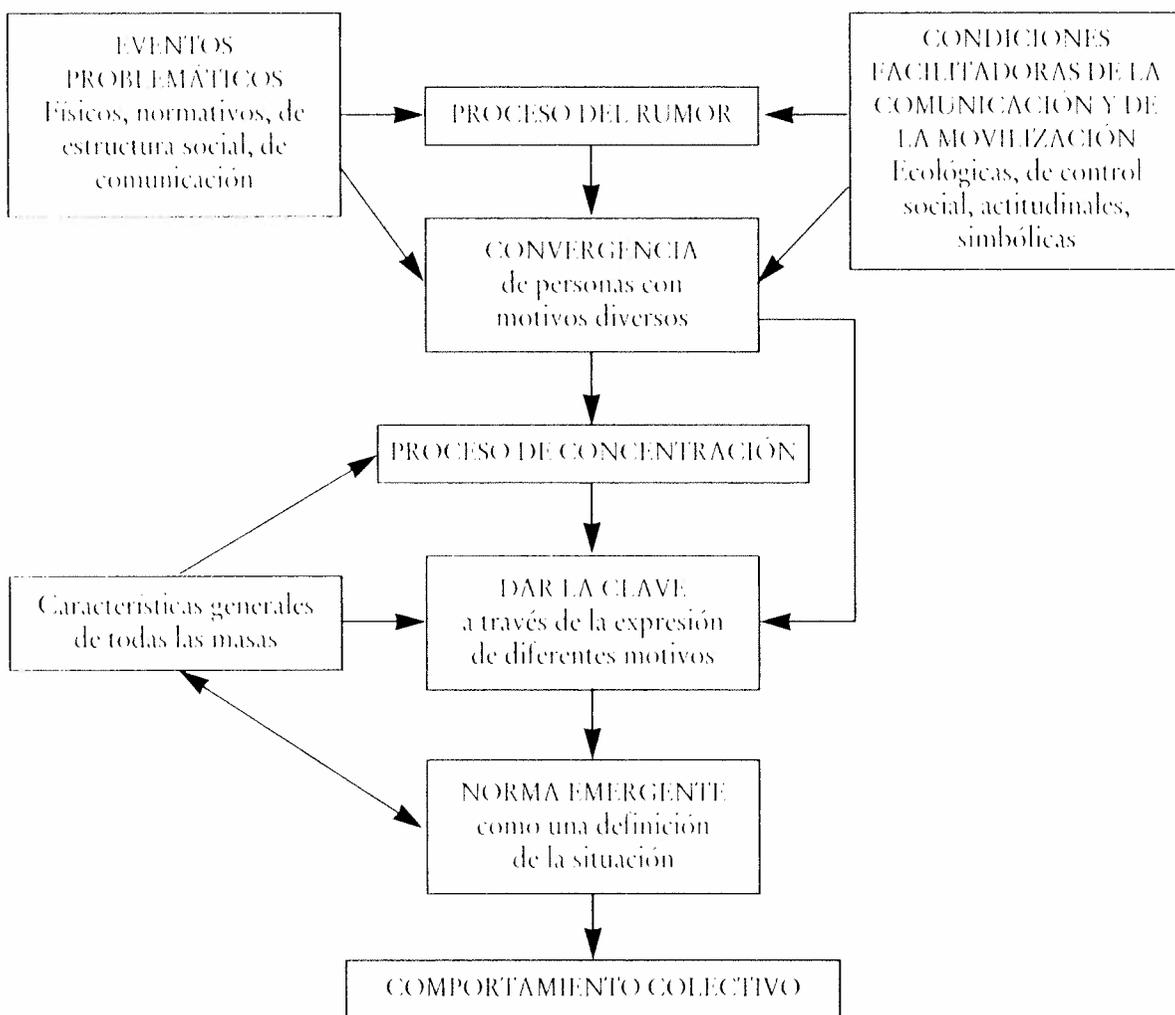


Figura. 3. Modelo de la norma emergente.

que se extrae de la propuesta de la teoría de la norma emergente (Turner y Killian, 1987).

En ella se subraya el papel que cumplen las normas en el comportamiento colectivo, argumentando que la conducta colectiva entraña, en el caso típico, una tentativa de definir una situación ambigua. En circunstancias ambiguas las personas buscan indicadores que les señalan cuál es la conducta apropiada y aceptable. Del mismo modo en que los participantes en los experimentos sobre normalización desarrollaban normas grupales diferentes de las que habían adoptado a solas, los miembros de una masa crean nuevos patrones de conducta en medios poco definidos —v.g. pueden desarrollar la norma de que hay que dedicarse al saqueo, al incendio de viviendas, a hostigar a la policía.

Las normas emergen (ver Figura 3) durante un período inicial de arremolinamiento, cuando las acciones de individuos visualmente prominentes —actividades de dar la clave— llegan a verse como actividades de la masa como un todo. Así se supone que la homogeneidad de las masas —por lo menos en un período inicial— es una ilusión. Una vez formulada la nueva norma los integrantes de la masa se empeñan en sancionarla, en convertir a otros para que la adopten, en inhibir todo comportamiento contrario a ella o en instituir medidas coactivas contra los que disienten. Tal vez las personas no compartan necesariamente esa creencia o sentimiento, pero al estar convertido en norma, la presión social obra en contra del disenso. Y si los discrepantes permanecen en silencio dan apoyo pasivo a la norma emergente y contribuyen a la ilusión de unanimidad. Una norma emergente puede determinar los límites de las conductas.

Identidad social

Finalmente, por lo que a este recorrido del comportamiento colectivo se refiere; desde una perspectiva decididamente psicosocial hay que mencionar la interpretación que se hace de la conducta colectiva desde la teoría de la categorización del yo (Reicher, 1989).

La masa se asimila a un grupo social, una categoría social común. Se da una identificación inmediata con una categoría superordenada que define un campo de posibles identidades. Los miembros de la masa tienen que construir entonces una identidad situacional específica que determine las normas conductuales adecuadas y los medios a través de los cuales lo hacen. Estos constituyen el aspecto inductivo de la categorización del yo.

Supuestos básicos

El primer supuesto en el que se basa este enfoque afirma que los miembros de la masa actúan en función de una identidad social común. Todos los participantes comparten la misma identidad que ha de ostentar una pronunciada significatividad. Se ponen de manifiesto los aspectos físicos de la masa, en los que los límites entre endo-

grupo y exogrupo operan para hacer patente la pertenencia a las diversas categorías sociales. La identidad no se destruye en la masa sino que se reorienta sobre la pertenencia categorial común.

Otro supuesto básico es que el contenido de la conducta de masa está limitado por la naturaleza de la categoría social pertinente. La influencia social sólo se produce respecto a las comunicaciones concordantes con los atributos que definen esa categoría. Ello se contrapone a la idea de la destructividad ilimitada que se suele atribuir al comportamiento colectivo. Aquí se entiende que la masa puede ser tanto destructiva como creativa y que la adopción de una u otra está circunscrita por la identidad social.

Tipología de las masas

Brown (1954) realizó la que seguramente es la más referenciada taxonomía de los fenómenos de masas. Las dividió en activas y pasivas. A las primeras las denominó turbas y a las segundas audiencias o públicos. A éstos se les dedica un capítulo más ade-

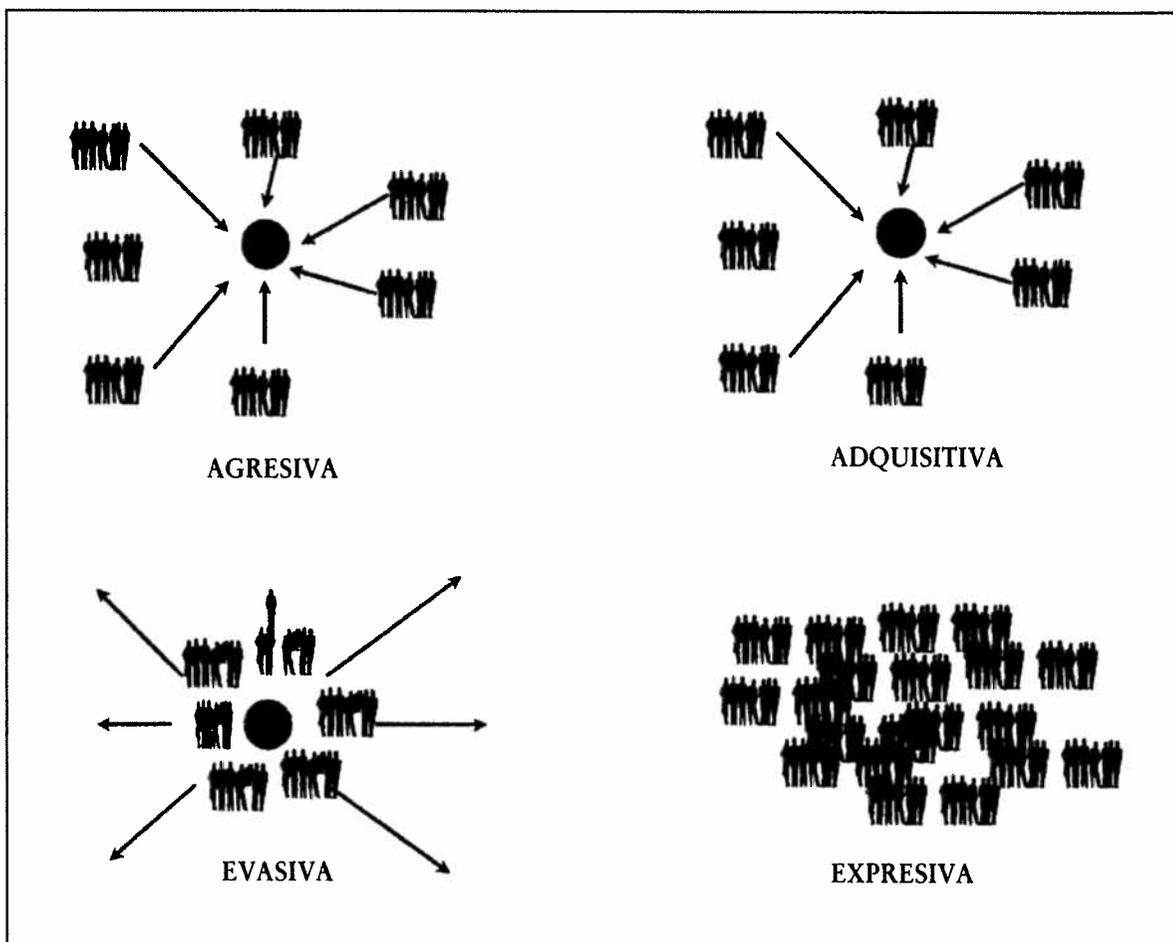


Figura. 4. Tipos de turbas.

lante. Por lo que respecta a las turbas puede decirse que son masas congregadas activas que está haciendo algo. En una turba da la impresión de que todos sus miembros se comportan de la misma forma. A su vez se clasifican en (ver Figura 4) (Munné, 1979):

Turba agresiva

La turba agresiva tiene un movimiento centrípeto, dirigido contra algo o contra alguien. La violencia es común este tipo de turbas. El linchamiento es el paradigma de este tipo de masas.

Turba evasiva

En este caso la turba no se polariza sobre un sujeto o un objeto. Por el contrario, tiene un movimiento centrífugo y como su nombre indica, sus miembros pretenden huir o evitar un daño real o imaginario. El pánico colectivo es su más claro ejemplo.

Turba adquisitiva

Al igual que la turba agresiva, ésta también tiene un movimiento centrípeto; se polariza hacia algún objeto que desea intensamente. Son frecuentes en la época de las grandes rebajas de los almacenes.

Turba expresiva

Estas turbas las forman gentes congregadas en un determinado lugar; que se entregan ensimismadas y fuera de sí a unos ritos, danzas o juegos, pudiendo llegar hasta el éxtasis o el frenesí. En estas turbas se incluyen las danzas orgiásticas, los carnavales, las reuniones religiosas o mágicas.

Violencia colectiva

Disturbios callejeros

Un disturbio es un proceso dinámico que se desarrolla a través de diferentes etapas (Turner y Killian, 1987). Estas suelen ser cuatro, aunque no todos los desórdenes colectivos pasan del tercer estadio. Todos los disturbios comienzan con un evento precipitador. Un gesto, acto o evento del adversario que es visto por la comunidad agraviada como una evidencia concreta de la injusticia o de la relativa privación social a que se ve sometida, se convierten en la sustancia de la hostilidad y rabia sentida por el agraviado. El incidente es también una excusa para justificar que la violencia se desate. Normalmente se distorsiona por rumores que lo hacen más grave de lo que en re-

alidad es. Atrae a un gran número de personas; unas guiadas por la curiosidad; otras porque han escuchado rumores sobre el hecho; y otros por cuestiones meramente de vecindad. En algunas ocasiones son instigadores o agitadores de la masa los que tratan de iniciar el desorden público. Hay otras ocasiones en las que se trata de explotar la situación colectiva para intereses propios y ocultar actividades delictivas.

La segunda fase es la de la confrontación. Después del hecho instigador la población local empieza a pulular por la escena. Los potenciales promotores del disturbio comienzan a articular la rabia acumulada en la masa y se disputan sugerencias de cursos de acción violentos. Otros líderes de la comunidad sugieren la disolución de la multitud y el estudio del problema fríamente y con más calma y tiempo. Aparecen las fuerzas del orden y tratan de romper el pulular y el *crescendo* en las informaciones agresivas que circulan en la masa. Intentan que ésta se disperse. En este momento es clave la conducta de las fuerzas policiales, que podrían elevar la temperatura de la confrontación. La respuesta de las autoridades civiles es también crucial. La aparición de autoridades locales o de sus representantes para escuchar los problemas y sugerir soluciones puede hacer descender el nivel de excitación colectiva.

Una vez roto el diálogo social se produce un salto cualitativo que lleva a la confrontación violenta en la calle. La situación se parece a un juego en el que la hostilidad hacia otros grupos y personas es la característica principal. Si no fuese por los actos violentos, se diría que durante esta tercera fase hay una especie de clima carnavalesco y de fiesta en las calles.

La última fase se corresponde con el sitio de la multitud violenta y su disolución. En este momento se intentan determinadas estrategias de interrupción de la violencia colectiva. La separación o aislamiento de los individuos implicados en la precipitación del incidente antes de que la masa haya comenzado a tener una unidad sustancial es una de las estrategias. Otra es la interrupción de las comunicaciones durante el proceso de concentración, dividiendo la masa en unidades más pequeñas. Si se puede hacerlo, las fuerzas antidisturbios intentan la separación de los líderes del resto de la masa. En otras ocasiones se procura distraer la atención de ésta de su punto focal, creando nuevas distracciones en otros tantos puntos. Finalmente se previene la extensión y refuerzo de la masa mediante su aislamiento físico.

El linchamiento

La televisión nos ha mostrado en los últimos años algunos finales espeluznantes de disturbios colectivos. El linchamiento de unos soldados británicos a manos de una muchedumbre de simpatizantes del IRA; o el apaleamiento de un *ertzaina* por jóvenes radicales vascos, forman ya parte de esa memoria visual que la televisión imprime en nuestros cerebros. Afortunadamente este tipo de comportamientos colectivos no son frecuentes en el contexto europeo. En los Estados Unidos han sido mucho más habituales y el cine se ha encargado de transmitirnos las escalofriantes imágenes de una multitud lanzada a la ejecución de atemorizadas víctimas. Las películas norteamericanas nos han mostrado una amplia gama de linchamientos; pero ninguna como la prota-

gonizada por Spencer Tracy, titulada *La Furia*, en la que se nos muestra la transformación de una gentes pacíficas en una verdadera jauría humana. Sin embargo el linchamiento no es exclusivamente americano; entre nosotros se ha utilizado contra minorías étnicas y emigrantes.

En sus orígenes el linchamiento formaba parte de la justicia que se aplicaba en los territorios recién colonizados de los Estados Unidos; aunque los tribunales creados por su fundador, el coronel Lynch, nunca incluyeron la pena de muerte entre sus decretos; hasta que el robo de caballos o de reses, y otros delitos graves para los nuevos colonizadores se castigaron con la horca (Téllez Aguilera, 1993). Con el paso de los años y la liberación de los negros, comenzó a utilizarse como instrumento de control racial. Pero también cumple, según Téllez Aguilera (1993), otras funciones:

El linchamiento es la respuesta punitiva a un grupo delincuente. Al respecto conviene recordar las consideraciones que se hicieron en el capítulo de la agresión sobre el genocidio. El proceso por el que un grupo —familia, minoría, pueblo...— pasa a ser considerado como delincuente depende muchas veces más de quien cataloga que de quien es catalogado. Así se explican muchas de las agresiones que sufren en los Estados Unidos los negros, los hispanos o los orientales; los judíos en la Alemania nazi; o los gitanos en nuestro país. Una vez que el grupo en cuestión se categoriza como delincuente, el linchamiento funciona como un mecanismo compensador de las supuestas dejaciones al respecto de la policía o los jueces.

También el linchamiento permite la realización de fines económicos egoístas. La competición socioeconómica en muchas comunidades entre diferentes grupos puede desencadenar el deseo del dominante de impedir que el de bajo estatus progrese y se equipare e, incluso, llegue a superarlo. Mucha violencia contra minorías y población marginal tiene como causa el deseo de apropiación de sus bienes económicos y de permanecer en un estatus superior. En la Europa de la crisis económica y del paro, la agresión contra los emigrantes —fundamentalmente del tercer mundo— se basa en la creencia de que éstos son competidores laborales para los nativos.

El linchamiento como una forma de agresión desplazada es la tercera función señalada. El linchamiento tiene su antecedente en una frustración —revisar la hipótesis de la frustración/agresión del capítulo 10—. Quizá por ello el linchamiento sea más frecuente en comunidades con un alto nivel de frustración como consecuencia de recesiones económicas, de normas sociales rígidas y puritanas... etc. Al no poder dirigir la agresión contra las fuentes frustradoras, se produce el desplazamiento hacia algún chivo expiatorio, habitualmente inocente e indefenso.

La última función relaciona el linchamiento con el tabú de la mezcla racial. La simpatía con la que éste se trata en la comedia *Adivina quién viene esta noche*, no obvia que la ruptura de este tabú puede pagarse con la vida en muchas comunidades. De nuevo el cine nos los ha mostrado de manera más cruda en el profundo Sur de los Estados Unidos. Pero también en España la historia recoge agresiones individuales y colectivas entre gitanos y el resto de la población por noviazgos o bodas entre miembros de las dos comunidades; o por agresiones sexuales, muchas veces ficticias, utilizadas como un pretexto de la violencia racial.

Desastres y comportamiento colectivo

Se define el desastre como un evento que ocurre de repente, inesperadamente e incontrolablemente, de naturaleza catastrófica, que implica la pérdida o amenaza de la vida o de la propiedad, perturba el sentido de comunidad y a menudo provoca consecuencias psicológicas adversas para los supervivientes. Son desastres fenómenos como un huracán, tornado, tormenta, inundación, marea alta, oleaje, maremoto, terremoto, erupción volcánica, desprendimiento de tierras, tormenta de nieve, fuego... que causan daños de suficiente severidad y magnitud como para justificar la asistencia al desastre.

Tipos de desastres

La Figura 5 muestra un cubo en el que se colocan los diferentes criterios con los que se llega a generar un modelo de 32 tipos de desastres de (Gist y Lubin, 1987); aunque, como es obvio, hay algunas combinaciones imposibles o poco plausibles. Así podemos diferenciar los desastres según sean:

Naturales o producidos por el hombre

Según este criterio podemos colocar los desastres en un continuo que va desde los huracanes, inundaciones y terremotos hasta los incendios y los atentados terroristas. A su vez los desastres producidos por el hombre se dividen en:

		Inducido por el hombre		Natural		Espacio geográfico reducido	Espacio geográfico amplio
		Gran desastre	Desastre pequeño	Gran desastre	Desastre pequeño		
Desastre encubierto	Impacto personal bajo						
	Impacto personal alto						
Desastre evidente	Impacto personal bajo						
	Impacto personal alto						

Figura. 5. Tipología de los desastres.

- a) Actos de omisión en los que la negligencia es el término más cercano. Estos desastres no son provocados necesariamente por la mala intención del ser humano; son el producto de una mala planificación o el intento de ahorrar dinero, recursos o tiempo. Muchos desastres ecológicos son producto de este tipo de negligencias.
- b) Actos de comisión: En esta categoría pueden incluirse los actos de terrorismo, el secuestro masivo y otras violencias expresas.

Encubiertos o evidentes

En este tipo no hay evidencia inmediata del desastre. En nuestra época se define una nueva generación de desastres. A pesar de su naturaleza potencialmente catastrófica, no son fácilmente percibibles. Los instrumentos y detectores son necesarios para revelar su ocurrencia, su importancia, la zona geográfica que ocupan y el impacto futuro que tendrán. Podríamos referirnos a ellos como desastres sin huellas. Buenos ejemplos son los desastres nucleares de Chernobyl y Three Mile Island.

Espacio geográfico del desastre

La localización del desastre distingue entre víctimas locales y víctimas dispersas. Ello provoca una diferencia entre la cohesión y el apoyo social. En muchas ocasiones el sufrimiento compartido provoca una mayor cohesión comunitaria. En un accidente aéreo se dan estas características.

Tamaño del desastre

Los grandes desastres tienen mucha importancia no sólo por las consecuencias emocionales de las víctimas, sino por los efectos negativos acumulativos que tienen sobre los sistemas sociales. El efecto de un gran desastre sobre éstos (v.g. servicios sanitarios, servicios sociales, vivienda...) pueden incrementar el número de víctimas secundarias y exacerbar los problemas ya padecidos por las víctimas primarias.

En los grandes desastres el número de víctimas secundarias se incrementa como una función del tamaño del desastre. No sólo hay más competición por los servicios, lo que facilita más víctimas secundarias, sino que también los servicios en sí mismos podrían estar deteriorados.

Otro factor a considerar es el tamaño de la comunidad. Pues el impacto de dos desastres similares en dos comunidades diferentes pueden provocar más víctimas secundarias y más estrés en las primarias si los recursos del sistema fallan.

Grado del impacto personal

¿Quién es víctima de un desastre?. La mayoría de las personas estarán de acuerdo en que los miembros de una familia que han perdido su casa en una inundación son víctimas de un desastre. Igualmente, los individuos que han perdido sus vidas en un accidente aéreo son obviamente víctimas de un desastre. Pero ¿qué pasa con los familiares de las víctimas del desastre aéreo? ¿Son víctimas también? ¿Y con las personas que viven en una comunidad en la que una inundación ha destruido la casa de sus amigos? ¿Se aplica el concepto de victimización incluso a los que han su-

frido una exposición indirecta al desastre?. La respuesta, en términos psicosociales es sí.

Otras variables, como la personalidad de la víctima, los sistemas de apoyo social, la habilidad para afrontar el estrés pueden influir sobre la percepción de la situación e incrementar el impacto personal. Además éste correlaciona con el tamaño del desastre, incrementando el número de víctimas secundarias o el impacto oculto.

Fases del desastre

Desde una perspectiva eminentemente psicosocial podemos diferenciar tres fases en una situación catastrófica:

Impacto

Ocurre al comienzo del desastre. Se estima que la mayoría de las personas afectadas (75 por ciento) muestran respuestas fisiológicas relacionadas con el desconcierto, se quedan aturcidas y tienen un comportamiento automático. Inmediatamente después los afectados manifiestan una pérdida del sentido de lo que ha ocurrido.

Entre un 12 por ciento y un 25 por ciento de los afectados por el desastre conservan la calma y suelen responder al evento de forma rápida y correcta. Este es el grupo de personas que toma la iniciativa en las primeras tareas de rescate y de auxilio de las víctimas más graves.

El resto, de un 10 por ciento a un 25 por ciento, tienen comportamientos absolutamente desadaptados: confusión, ansiedad, reacciones de pánico, llantos histéricos, gritos y experiencias de ruptura con la realidad.

Recuperación

Una vez finalizado el estrés inicial y cuando no hay una gran amenaza a la vista. Se recupera la conciencia y la memoria. Aparecen expresiones de emotividad y de preocupación por los demás. Algunas personas muestran una dependencia casi infantil y son muy receptivos a los individuos que asumen roles directivos y de liderazgo frente al evento. Esto explica, seguramente, el espíritu cooperativo y el comportamiento tranquilo y ordenado que se ha observado entre la mayoría de los supervivientes de una catástrofe.

Período postraumático

En esta fase aparece una amplia matriz de síntomas y problemas de salud. Se pueden presentar en los días siguientes o en los próximos meses. La respuesta normal, a medio y largo plazo, de las personas implicadas en una catástrofe se relacionan claramente con el estrés. Entre la numerosa sintomatología que se puede desarrollar se encuentran: La indefensión, el incremento de la tasa cardíaca, la disnea y la hiperventilación, náuseas y vómitos, temblores y sudoración excesivos, mareos y desvanecimientos, diarrea e incontinencia urinaria y fecal, ataques de ira, inquietud, desvelo perturbaciones en el sueño y pesadillas, irritabilidad, y un largo etcétera que puede afectar al individuo.

Proceso de evacuación colectiva ante un desastre

La evacuación es un proceso social complejo que ocurre como consecuencia de una alarma o del impacto real de un desastre. Se trata de una respuesta de protección ante un amplio rango de emergencias. Desde una perspectiva amplia consiste en la retirada de personas de un área geográfica con un alto potencial de impacto; su alojamiento temporal y el regreso final a sus casas (Lindell y Perry, 1992).

En el caso de emergencias a pequeña escala el lugar seguro al que realizar la evacuación es fácil y accesible. Un incendio en la cocina de una casa requiere solamente el abandono de los ocupantes mientras que los bomberos extinguen el incendio.

Evacuación de grandes zonas

Ante riesgos de mayor envergadura, el lugar seguro hacia el que hay que desplazarse puede encontrarse a muchos kilómetros de distancia. En estas condiciones de gran calamidad pública la evacuación del área de impacto requiere la utilización de coches, camiones y autobuses. La evacuación en estos vehículos presenta dos tipos de problema:

La disponibilidad del transporte

Incluso en una sociedad como la nuestra en la que el automóvil es de uso común entre los ciudadanos, hay segmentos de la población que no disponen de transporte particular. O sea los que habitualmente utilizan los medios de transporte públicos: los niños que se encuentran en el colegio, los residentes de instituciones tales como hospitales, guarderías y cárceles y las personas no residentes en la comunidad, turistas, transeúntes...

La ordenación del tráfico

Diversos factores pueden incrementar el tiempo requerido para evacuar la zona de impacto; entre ellos: obstrucciones causadas por el propio incidente, obstrucciones que coinciden con el evento (v.g. condiciones atmosféricas), obstrucciones inintencionadas (obras en la carretera). Además el número de personas a evacuar puede ser otro impedimento si todos intentan abandonar la zona de impacto en el mismo momento.

Esta problemática se puede aminorar con un análisis adecuado del riesgo potencial, seguido de un análisis de la evacuación. El primer análisis identifica la zona de la comunidad que es susceptible de impacto; el segundo valora la cantidad de población afectada, sus capacidades de transporte particular, la adecuación de las carreteras utilizables en la evacuación, los impedimentos y problemas que la misma genera así como la metodología de su eliminación y los mecanismos que mantienen abierto el flujo de tráfico.

Evacuación de edificios públicos

En este apartado nos vamos a referir a un proceso de evacuación más reducido y que implica a menos sistemas sociales. La gestión de la seguridad en edificios públicos

debe ser una de las prioridades máximas de los responsables técnicos y políticos. Las tragedias acaecidas durante la evacuación de hoteles, estadios deportivos, salas de espectáculos, metro y un lamentable etcétera de lugares siniestrados, apoyan la idea de que hay una necesidad urgente de mejorar la organización de la seguridad en los espacios públicos.

Una de las preocupaciones mayores se centra en la interacción entre el espacio, la situación de emergencia y las personas. Aunque el personal y los dispositivos técnicos, tales como los sistemas de anuncio, son habitualmente válidos para informar a la gente sobre la situación, los equipos de administración están poco dispuestos a proporcionar mayor información. De hecho muchos planes sugieren a menudo no informar a las personas si se produce un incidente en tanto que la evacuación no sea necesaria. En la eventualidad de una evacuación se activa un timbre de alarma de fuego y los usuarios se desplazan hacia un área segura. Incluso aunque los responsables de seguridad creen que sus sistemas de comunicación podrían utilizarse más eficientemente, la creencia de que el pánico se desencadena cuando las personas son conscientes de la situación, les previene de proporcionar información adicional. Sin embargo, el patrón básico del comportamiento humano ante una situación de emergencia en un lugar público consta de las siguientes dimensiones (Proulx, 1993):

Las personas no evacúan en el primer momento de la emergencia

En los momentos iniciales esta pérdida de tiempo se dedica a interpretar la información disponible y en prepararse para la acción. Cuando conocen la emergencia a través del timbre de alarma, del humo, del olor a quemado o de los gritos de la gente, los usuarios del espacio público tienden a ignorar la situación y a esperar una mayor información. Ello implica que estas personas comienzan el movimiento de huida un tiempo después de que se produzca la situación de emergencia. Las personas sólo comienzan a moverse cuando tienen suficiente información que les convence de que tienen que abandonar el edificio. La demora entre el primer momento de una emergencia y el comienzo del movimiento es clave porque el tiempo necesario para una evacuación segura depende de la rapidez de respuesta de las personas. La reducción de estos tiempos se convierte en algo prioritario.

Aparición de conductas afiliativas

Los individuos se desplazan hacia las personas y los lugares familiares. Cuando se trata de un grupo, familiar o de amigos por ejemplo, y algunos miembros se encuentran separados en el momento de la emergencia se produce un movimiento rápido para encontrarse y poder escapar juntos. Esta rapidez en la reacción implica que el grupo se desplaza con gran rapidez hacia zonas más seguras. El comportamiento afiliativo que manifiestan se concreta en la adaptación de la velocidad del grupo a la del miembro más lento.

También se ha observado una preferencia por los lugares familiares. Las personas tienden a elegir rutas de evacuación conocidas.

No es frecuente la aparición del pánico

Aunque forma parte de la imagen popular de una situación de emergencia, el pánico es una conducta relativamente escasa en el proceso de evacuación.

En muchas ocasiones los sujetos no se comportan de la manera más adecuada, pero ello no significa que sus conductas hayan de ser necesariamente irracionales. Aunque las personas padecen alguna forma de estrés, sus reacciones ante la amenaza son influidas también por su conocimiento de las alternativas y de la información disponible en el momento concreto.

Aparte de la reacción de pánico, que es difícilmente controlable, hay que admitir la capacidad del sujeto para procesar información y tomar decisiones durante una emergencia. Desde esta perspectiva se hace necesaria una mayor profundización en los sistemas de comunicación que favorezcan la toma de decisiones y la evacuación segura ante una emergencia.

Desde una perspectiva más concreta nos vamos a referir a los cursos de acción que siguen las personas ante el fuego. En el curso del incidente hay tres tipos generales de reacción al fuego: de mayor a menor frecuencia; siendo escasas las conductas irracionales, no sociales y de pánico (Canter, 1990):

- a) Preocupación por la evacuación del edificio tanto de uno mismo como de las otras personas.
- b) Preocupación por apagar el fuego o, al menos, contenerlo.
- c) Preocupación por avisar o alertar a las otras personas y a los bomberos.

La investigación sobre el comportamiento humano ante el fuego presenta la siguiente imagen:

Las personas que, una vez que son conscientes del fuego, abandonan inmediatamente el edificio son más frecuentemente mujeres; los individuos que consideran el fuego algo extremadamente serio; los que nunca se han visto implicados en un incendio; quienes no tienen entrenamiento y no conocen la salida de emergencia.

Las personas que combaten el fuego son principalmente varones; con edades comprendidas entre los 30 y los 59 años; trabajan en el lugar del siniestro; y tienen experiencia previa en incendios.

La vuelta al interior del edificio es más habitual en los hombres; con edades comprendidas entre los 20 y los 39 años; en las personas para las que el edificio es muy familiar; y los que tienen experiencia en otros incendios.

Metodología de evacuación

Por lo que respecta a la metodología de la evacuación de edificios públicos, no hay mucha investigación. Los estudios de casos analizados señalan la existencia de dos tipos habituales: La evacuación total, en la que todos los ocupantes del edificio intentan evacuar el edificio, más o menos al mismo tiempo. Y la evacuación secuencial selectiva, en la que se comienza por los ocupantes de los espacios más cercanos al fue-

go y se continúa con los de los pisos adyacentes; todo ello bajo la dirección de un punto central de control.

Tanto estos estudios como los realizados en contextos experimentales de laboratorio concluyen que en la eficacia de la evacuación y la evitación del pánico confluyen no sólo factores cognitivos y afectivos, sino también procesos interpersonales. Así, la presencia de un liderazgo apropiado puede reducir las dificultades de la evacuación e impedir la aparición del pánico.

El liderazgo en los procesos de evacuación se caracteriza por la idea de que la posición privilegiada del líder dentro de un grupo, puede llevar a éste hacia la salida mediante gestos y voces vigorosas del líder. Como hemos visto en otros capítulos el estatus elevado de algunas personas, debido a su credibilidad o atractivo, puede ser utilizado en los procesos de evacuación. La utilización de líderes puede adoptar dos formatos:

Método Follow Directions

Los líderes indican la dirección de una salida apropiada para el mayor número de personas posible, utilizando para ello el lenguaje y la comunicación no verbal. Este método se caracteriza por actuar sobre las personas como una masa. Es el utilizado en la mayoría de los ejercicios de evacuación.

Método Follow Me

Cada líder elige una o varias personas cercanas a él para que le sigan. El las conduce a la salida apropiada, sin necesidad de indicaciones verbales o gestuales. Este método se caracteriza porque la acción del líder se concentra sobre una o dos personas.

El pánico colectivo

Acabamos de comentar que el pánico colectivo es un comportamiento relativamente raro en una situación de desastre o emergencia colectiva. A pesar de la imagen que sobre el tema tenemos la conducta de huida desordenada que el pánico implica sólo se da bajo determinadas condiciones; capaces de romper cualquier intento de respetar la norma social y escapar de manera ordenada; solidariamente, sin aplicar la egoísta máxima del sálvese quien pueda.

El proceso del pánico, el sentimiento de miedo, la pérdida del control, los movimientos desordenados o el estupor más paralizante, se desencadena bajo las siguientes condiciones (Jiménez Burillo, 1982; Turner y Killian, 1987):

Atrapamiento parcial

Hay sólo una o un número extremadamente limitado de rutas de huida de la situación de amenaza. Existe la conciencia en los individuos de que pueden quedar atrapados si no inician la huida; o que la huida de otros acabará colapsando todas las rutas.

Amenaza percibida

La amenaza puede ser física o psicológica, o una combinación de ambas, y se considera habitualmente tan inminente que no hay tiempo nada más que para escapar. La percepción de los sujetos juega aquí un papel crucial. La clave no es la magnitud real del peligro, sino la creencia que el sujeto tenga con respecto al mismo. Recuérdense las múltiples ocasiones en las que las víctimas de un desastre lo son como consecuencia del comportamiento de sus congéneres y no del presunto peligro del que todos huían.

Parcial o completa rotura de la ruta de huida

La ruta de huida está bloqueada, congestionada o muy descuidada. Las puertas de emergencia que dan a un muro, cerradas a cal y canto con gruesas cadenas, son el fin lamentable de muchas rutas de huida intentadas por la estampida humana.

Fallo en la comunicación desde adelante hacia atrás

El falso supuesto de que existe aún una salida abierta lleva a las últimas personas de la masa a ejercer una fuerte presión para avanzar hacia ella. Es esta presión desde atrás la que provoca que los de adelante acaben asfixiados, pisoteados o aplastados. Los individuos infieren que la salida está disponible porque observan un movimiento en esa dirección y ellos siguen el flujo. Aunque lo que sucede, seguramente, es que varias capas de cadáveres se acumulan como consecuencia de las reiteradas embestidas. Si los sujetos supiesen certeramente que la salida está bloqueada dejarían de empujar en esa dirección.